Règles de régie interne

Centre de la petite enfance
Le Sentier du Bonheur

Document révisé et approuvé par le conseil d'administration

Le 4 février 2025

Modifiée le 16 juin 2026

Table des matières

PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE **4**

INTRODUCTION **5**

MISSION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE **6**

PRÉSENTATION **6**

PARTICIPATION DES PARENTS **6**

VALEURS ÉDUCATIVES PRIVILÉGIÉES ET MODE D'INTERVENTION **7**

ORIENTATIONS PÉDAGOGIQUES **8**

Approches pédagogiques privilégiées : 8
Pédagogie par la nature : 8

RÈGLE DES INSTALLATIONS **10**

Heures d'affaires des installations 10

POLITIQUE D'ADMISSION **11**

- Âge d'admission : 11
- Critères de sélection : 11
- Politique d'admission : 11
- Cas d'exception : 12
- Intégration des enfants handicapés : 12
- Fréquentation : 12
- Gestion du programme d'accès à la contribution réduite : 13
- Importance du respect de l'entente de service et de la fréquentation annoncée : 13
- Modalités d'inscription sur la liste d'attente : 13

GESTION INTERNE **14**

- Mode de paiement : 14
- Retards : 14
- Reçus d'impôt : 14
- Le calendrier : 14
- Absence : 14
- Départs : 15
- Fermeture temporaire : 15
- Procédure d'arrivée et de départ journalier au service de garde : 15
- Matériel fourni par les parents : 16

POLITIQUE VESTIMENTAIRE **17**

POLITIQUE SANTÉ, GESTION DES MÉDICAMENTS **17**

1. Administration de médicaments 17
2. Acétaminophène et insectifuge 18
3. Santé 18

- Divers : 18
- Repas : 19
- Politique sur les allergies : 19
- Accommodement raisonnable : 19
- Intervenants : 19

MODALITÉ DE PARTICIPATION DES PARENTS **20**

POLITIQUE DE FIN DE CONTRAT **20**

PROCÉDURES **21**

Le non-paiement des contributions par les parents : 21
Une absence non motivée de l'enfant : 21
Situation problématique avec un enfant : 21
Situation problématique avec un parent : 22

LE NON-RESPECT DES RÈGLES DE LA CORPORATION (LA RÉGIE INTERNE ET/OU DE LA CHARTE DE COLLABORATION PAR LE PARENT, ETC.) **22**

1) OBJECTIFS 23
2) PORTÉE 23
3) DÉFINITION 23

LE PROGRAMME D'ACTIVITÉS **25**

Les activités de routine : 25
Les activités choisies : 25
Pour les activités dirigées : 26

HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES **27**

L'horaire type des activités quotidiennes pour les enfants de 3-17 mois 27
HORAIRE TYPE 28
Le lavage des mains et du visage : 28
Le changement de couche : 28
Les boires : 28
Les repas et les collations : 29
Le sommeil : 29
L'HORAIRE-TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES POUR LES PLUS DE 18 MOIS 29
Le moment de sommeil ou de repos : 29
Le ratio : 30

LE CONTEXTE DES ACTIVITÉS **31**

- L'encadrement humain 31
- La directrice générale du CPE : 31
- La directrice adjointe : 31
- Les éducatrices spécialisées (TES) : 31
- Les éducatrices à la petite enfance (TEE) : 31
- Les responsables de l'alimentation (RA) : 32
- L'entretien ménager : 33
- Les ressources humaines disponibles : 33
- Le support matériel : 33

CONCLUSION **34**

ANNEXE 1 ..... **35**

CHARTE DE LA COLLABORATION DES PARENTS 35
1. Importance de la communication 35
2. Arrivée et présence 35
3. Participation active et implication du parent 36
4. Maladie et vie de groupe 37

ANNEXE 2 ..... **38**

POLITIQUES SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES 38
PRÉSENTATION **38**
BUT DE LA PROCÉDURE **38**
CHAMPS D'APPLICATIONS **38**
FONDEMENTS **38**
PERSONNES ADMISSIBLES **39**
DÉFINITION D'UNE PLAINTE **39**
VALEURS **39**
PRINCIPES DIRECTEURS **40**
DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET PROCÉDURES **40**
1. Champs d'applications 40
2. Réceptions des plaintes 41
3. Examen et traitement de la plainte 41
4. Divulgation de l'identité du plaignant 41
5. Rapport du traitement des plaintes 42
6. Suivi de contrôle 42
7. Révision de la procédure 42

CONSERVATION DES DOSSIERS **42**

FORMULAIRE DE PLAINTE **43**

PRÉSENTATION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE

Le Sentier du Bonheur

Le centre de la petite enfance (CPE) Le Sentier du Bonheur est un service de garde sans but lucratif, géré par un Conseil d'administration (CA) de neuf administrateurs dont au moins les 2/3 sont des parents usagers des services de garde. Le président(e) est un parent.

Le CPE Le Sentier du Bonheur est subventionné par le ministère de la Famille (MFA).

La corporation détient :

Un permis d'opération du ministère pour 347 places pour enfants en installation, réparties dans cinq installations différentes :

- Installation sur la rue Des Cèdres : 5 places pour des poupons de 3 à 18 mois, 52 places pour des enfants de 19 mois jusqu'à 5 ans.
- Installation sur Terrasse Jouvence : 10 places pour des poupons de 3 à 18 mois, 68 places pour des enfants de 19 mois jusqu'à 5 ans.
- Installation sur la rue des Pins : 20 places pour des poupons de 3 à 18 mois, 60 places pour des enfants de 19 mois jusqu'à 5 ans.
- Installation sur la rue des Prés : 10 places pour des poupons de 3 à 18 mois, 70 places pour des enfants de 19 mois jusqu'à 5 ans.
- Installation sur la rue René-Gascon : 10 places pour des poupons de 3 à 18 mois, 42 places pour des enfants de 19 mois jusqu'à 5 ans.

La corporation détient :

- Un permis d'occupation de la municipalité de Ste-Sophie ;
- Deux baux emphytéotiques avec le CSSRDN pour les deux installations de Saint-Jérôme ;
- Un certificat de conformité du Ministère du Travail concernant la sécurité dans les édifices publics.
- Une assurance commerciale combinée avec une assurance responsabilité civile de 2 millions de dollars.

Le centre de la petite enfance est membre de l'Association québécoise des CPE (AQCPE), et de la mutuelle de prévention.

Dans ce texte, le féminin est utilisé pour nommer l'ensemble du personnel du CPE.

INTRODUCTION

Bienvenue chez nous !

Le souhait de l'équipe du CPE Le Sentier du Bonheur est que vous vous sentiez chez vous, dans l'une de nos cinq installations :

2115 Terrasse Jouvence, Sainte-Sophie : l'installation Jouvence ;
370 des Cèdres, Sainte-Sophie : l'installation des Cèdres ;
225 rue des Pins, Prévost : l'installation des Pins ;
570 rue des Prés, Saint-Jérôme : l'installation des Prés ;
550 rue René-Gascon, Saint-Jérôme : l'installation René-Gascon

Le CPE Le Sentier du Bonheur a pour objectif de créer un pont entre votre famille et la vie quotidienne de vos enfants en service de garde et d'offrir à tous les intervenants la coopération, le soutien et la coordination. L'accent sera mis sur le partenariat entre l'équipe, les parents et les ressources communautaires.

Ce document vise à vous éclairer sur les règles de Régie interne de notre CPE. Vous y trouverez les points suivants :

- Les orientations générales et la philosophie
- La participation des parents
- Les valeurs éducatives et modes d'intervention
- Les orientations pédagogiques
- Les règles des installations
- Le programme d'activités
- L'horaire type des activités quotidiennes
- Le contexte des activités

Notre objectif principal est de promouvoir les différents services de garde en les rendant accessibles à la population de Ste-Sophie, de Prévost, de Saint-Jérôme et des environs de notre Municipalité Régionale de Comté (MRC), d'offrir aux familles des services de qualité dans une ambiance chaleureuse et harmonieuse. Ce document est une source d'informations importante pour les parents, et le personnel. Chacun pourra y trouver les informations sur les services offerts afin d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être des enfants de même que les objectifs et moyens que le CPE se donne pour soutenir les parents et tous les intervenants des services de garde, dans la poursuite du développement global des enfants.

Encore une fois bienvenue dans notre merveilleux petit monde…

L'équipe du CPE Le Sentier du Bonheur

MISSION DU CENTRE DE LA PETITE ENFANCE

Le Sentier du Bonheur

PRÉSENTATION

Le CPE Le Sentier du Bonheur se donne pour mission d'offrir des services de qualité, accessibles à la population.

C'est pourquoi nos services de garde sont offerts dans cinq ~~trois~~ installations de façon à desservir le grand territoire de notre MRC.

Le CPE Le Sentier du Bonheurs propose un environnement sécuritaire, accueillant et enrichissant. Les enfants sont libres d'exprimer leurs besoins, leurs sentiments, leur spontanéité. Par ailleurs, ils peuvent socialiser avec leurs pairs et le personnel éducateur. En expérimentant par le jeu et par les apprentissages de la vie quotidienne, l'enfant se développe globalement. À travers les liens significatifs qu'il tisse avec son milieu et les intervenants, il développe son estime de soi et son identité.

Le CPE favorise le soutien des parents, de son personnel et vise à tout mettre en œuvre pour développer les capacités éducatives, relationnelles et humaines de toutes ces instances. Il privilégie la communication, l'ouverture, le partage des acquis et des connaissances dans le respect des différences en facilitant l'accès à différentes ressources, en informant et en assurant une présence auprès de toute la communauté.

Notre CPE s'est doté d'une réflexion et de la révision de notre Plateforme pédagogique, en 2023. Celle-ci favorise la pédagogie par la nature, l'utilisation du matériel libre et polyvalent. Cela étant en phase avec le Programme éducatif du Ministère de la famille (MFA) « Accueillir la petite enfance ».

PARTICIPATION DES PARENTS

La communication et l'ouverture entre les parents et les intervenants des services de garde sont de première importance et favorisent l'épanouissement harmonieux de l'enfant.

Dans un esprit d'équipe et de partenariat, les parents et les intervenants, de différents volets du CPE visent le bonheur de l'enfant en lui donnant le support nécessaire à son développement global.

Le contact entre les parents et l'éducatrice est la clé de la réussite. Les liens de confiance, de partenariat et d'échanges sont garants du développement harmonieux de l'enfant et seront privilégiés par l'ensemble du personnel. Vous trouverez dans le présent document les outils que le CPE entend utiliser pour favoriser ces liens et informer les parents.

VALEURS ÉDUCATIVES PRIVILÉGIÉES ET MODE D'INTERVENTION

Le CPE Le Sentier du Bonheur est un organisme implanté dans la réalité de son milieu. Nous cherchons à reconnaître et à mettre en priorité les valeurs correspondantes à notre philosophie et à celles des parents utilisateurs.

Pour véhiculer une valeur, l'adulte doit être cohérent, intègre et honnête dans sa façon de penser et sa façon d'agir auprès des enfants et des adultes. Il est un modèle pour les enfants et son comportement les influence et influence son milieu.

Nous valorisons l'acquisition d'une bonne estime de soi et d'une attitude positive dans l'apprentissage des enfants.

Le respect de soi, des autres et de l'environnement sera des valeurs priorisées. La coopération, la communication, l'autonomie seront développées de même que la capacité de faire des choix et d'en assumer les conséquences. Le contexte de vie et des activités sera stimulant, créatif, permettant à l'enfant un épanouissement physique, intellectuel, social, émotif, affectif et spirituel.

Chaque enfant, chaque être est unique et mérite d'être reconnu dans toutes ses dimensions.

L'ouverture à son milieu et au monde est valorisée. Le respect des différentes cultures et des traditions, des coutumes sont porteur de paix et de communication dans un monde en constante évolution. La capacité d'adaptation à différentes situations de vie aidera l'enfant à prendre part aux multiples facettes de son milieu tant familial que social.

L'entraide, le partage, la tolérance feront partie des apprentissages, en partant du vécu des enfants en interaction avec leur milieu.

Cultiver la bonne humeur, la gaieté, le rire, la spontanéité et la créativité éveillera chez l'enfant le sens du bonheur et du plaisir de vivre.

Enfin, la conscience du milieu environnant, de l'écologie et de l'environnement naturel favoriseront la sensibilisation des enfants à la nécessité de prendre soin de notre planète et de toutes ses formes de vie, en agissant avec diligence, avec respect et de façon pacifique.

ORIENTATIONS PÉDAGOGIQUES

Nous favoriserons une pédagogie ouverte centrée sur l'enfant en interaction avec les intervenants et son environnement.

Notre plateforme pédagogique a été révisée en 2023 afin de bien s'arrimer avec les précisions sur la qualité éducative dans les services de garde ainsi que la nouvelle réglementation mise en place par le ministère de la Famille.

La plateforme pédagogique émane du travail quotidien établi depuis de nombreuses années par tous les membres de notre personnel. Les éducatrices, les cuisinières et la direction ont travaillé en collaboration afin de décrire de façon claire et précise ce qu'est le CPE (CENTRE DE LA PETITE ENFANCE)
Le Sentier du Bonheur.

Approches pédagogiques privilégiées :

Approche pédagogique par la nature
Utilisation de matériel libre et polyvalent
Approche écoresponsable (éveil à la sensibilité écologique)
Accueillir la petite enfance

Pédagogie par la nature :

Cette approche est d'ordre expérientiel, invitant les enfants à bouger davantage, à utiliser leur créativité en étant curieux de leur environnement, à évoluer à leur rythme en découvrant leurs talents. En étant toujours dans la même forêt, celle-ci devient rapidement « leur forêt » ; les enfants développent alors le plaisir de la voir évoluer au cours des saisons. En les laissant analyser les risques mineurs qui les entourent, ils apprennent naturellement à connaître leurs capacités motrices et développent ainsi une bonne capacité de jugement et une confiance en eux. Ce sont des qualités essentielles pour le reste de leur vie.

L'action éducative est respectueuse du rythme de l'enfant, de son expression personnelle et de sa créativité. Elle stimule et enrichit sans imposer, elle utilise la vie quotidienne comme déclencheur de certains apprentissages et transmet des connaissances adaptées au stade de développement de l'enfant de façon à favoriser son évolution dans tous les domaines.

L'enfant aura aussi à intégrer certaines consignes et certaines règles pour assurer la sécurité et le respect de même que le bien-être de chacun dans une atmosphère chaleureuse et emphatique. Les périodes de routine et de transition sont des moments spécifiques où l'enfant aura l'occasion de mettre ces règles et consignes en pratique avec l'aide de l'éducatrice.

La motivation et le renforcement positif, la valorisation des bonnes actions et des comportements positifs aidera l'enfant à faire confiance et à développer l'estime de soi.

Le programme de la journée laisse place aussi à des activités extérieures à des jeux libres et à des périodes d'activités physiques de même qu'à la détente, la relaxation ou la sieste suivant l'âge des enfants.

Le CPE Le Sentier du Bonheur n'accepte aucune intervention de type physique envers l'enfant (bousculades, coups, tapes, restrictions physiques). Les éducatrices utilisent préférablement le mode d'intervention démocratique auprès des enfants. Elles préconisent selon la situation des moyens pour les régler de façon calme et démocratique comme :

- Discuter avec l'enfant ;
- Expliquer et répéter les règles et les consignes ;
- Motiver l'enfant à les respecter ;
- Renforcer les comportements positifs ;
- Être constant(e) dans sa façon d'être et de dire ;
- Inviter l'enfant à s'orienter vers un autre jeu ou une autre activité ;
- Après quelques répétitions d'un comportement inacceptable, l'enfant pourra être mis en retrait dans le local de façon à se calmer, ensuite l'éducatrice l'invitera après un bref retour sur la situation à rejoindre le groupe.

RÈGLE DES INSTALLATIONS

Cette partie de la régie interne concerne nos services en installation. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires concernant :

- Les heures d'affaires.
- La politique d'admission.
- La gestion interne.
- La politique d'expulsion.
- La politique de harcèlement psychologique.
- Le programme d'activités.
- Les horaires.
- Le personnel.
- L'organisation physique des lieux.

HEURES D'AFFAIRES DES INSTALLATIONS

Les heures d'ouverture des installations du **CPE Le Sentier du Bonheur sont de 7h00 à 18h00 du lundi au vendredi**.

Un service téléphonique permet de laisser des messages en dehors des heures d'ouverture.

L'installation de la Terrasse Jouvence est considérée comme le siège social. On y trouve donc les bureaux de la directrice générale (DG) ainsi que ceux de la directrice adjointe à l'administration (DAA). Elles ont également un autre bureau à l'installation de la rue des Prés, afin de se rapprocher du personnel travaillant à Saint-Jérôme.

Chaque établissement a un bureau abritant la directrice d'installation.

POLITIQUE D'ADMISSION

- **Âge d'admission :**

  Le service de garde accueille les enfants de 3 mois jusqu'à l'âge du début de fréquentation d'une classe de maternelle.

  Les parents remplissent la fiche d'inscription contenant l'âge de l'enfant, son lieu de résidence et tous les renseignements pertinents à l'inscription. Les renseignements qu'elle contient demeurent confidentiels.

- **Critères de sélection :**

  Les critères de sélection sont respectés avant l'inscription d'un enfant selon les disponibilités du service de garde sur le Portail du Ministère de la famille (MFA) ou toute autre procédure exigée par le ministère de la Famille qui est le principal bailleur de fonds.

  Le service de garde offre des places selon l'ordre suivant :

- **Politique d'admission :**

  - La disponibilité au sein du groupe d'âge auquel l'enfant appartient.

  - La fréquentation à temps plein est privilégiée pour des raisons organisationnelles et financières.

  - Le service de garde à temps partiel peut être demandé. L'inscription des enfants à temps partiel se fait pour des journées fixes et non variables. Il sera octroyé pour l'une des raisons suivantes :
    - pour combler l'horaire d'un enfant à besoin particulier
    - pour s'assurer que nos places sont pleinement occupées.

  - À la demande du MFA, le service de garde offre quelques places à des enfants de remplacement. Ceux-ci sont appelés la veille ou le jour même pour remplacer un enfant absent.

  - Le service de garde favorise les enfants qui fréquentent déjà l'installation lorsqu'une vacance se présente, si le parent veut augmenter les journées de fréquentation de son enfant ou si l'enfant est un enfant de remplacement.

  - Le service de garde favorise les parents utilisateurs de l'installation lorsqu'il s'agit d'un deuxième enfant. En ce qui concerne la fratrie, le parent dispose d'une priorité d'un an à partir de la date où l'enfant a quitté le CPE.

  - Ensuite, la priorité est donnée au transfert d'une installation à l'autre.

  - Finalement, la place est offerte aux enfants de la liste d'attente fournie par le Portail du Ministère de la Famille et des aînés (MFA).

- **Cas d'exception :**

  - L'installation René-Gascon accueille des parents référés pour le projet « Ma Place au Soleil ».
  - Le CPE réserve 5 % de ses places pour le programme du CIUSS, Place Protocole.
  - Le Coffret de St-Jérôme peut nous référer des parents (réfugiés, allophones, etc.)
  - Les enfants du personnel du service de garde du volet installation ont priorité lorsqu'une place se libère pour faciliter leur embauche et leur retour au travail. Ce privilège dû à l'emploi est révolu si l'éducatrice quitte l'emploi par elle-même ou si sa probation est échouée. Cependant, après une année et un jour de fréquentation, l'enfant conserve sa place.

- **Intégration des enfants handicapés :**

  - Le service de garde favorise l'intégration des enfants handicapés moteurs ou intellectuels en respectant les exigences d'intégration soulignées par le ministère de la Famille et de l'Enfance dans sa loi sur les CPE.
  - Le service de garde donne aux enfants présentant un handicap particulier toutes les chances possibles.
  - Leur présence aura un impact positif sur la perception des enfants qui les côtoient.

- **Fréquentation :**

  Les statuts de fréquentation sont les suivants :

  Tout changement permanent au nombre de journées de fréquentation inscrites au contrat de service sera sujet aux disponibilités du service de garde ; nécessitera un préavis écrit de deux semaines ; et recevra l'approbation de la direction. De plus, lorsqu'il y a changement de fréquentation, un nouveau contrat devra être signé.

- **Gestion du programme d'accès à la contribution réduite :**

  - Les principes de base du Ministère ont pour but de s'assurer une utilisation adéquate et maximale des services offerts :

    - Renforcer la valeur de l'entente entre le parent et le service de garde concernant la fréquentation de l'enfant et ses besoins réels de garde ;
    - Favoriser une saine gestion des fonds publics en évitant que le gouvernement paie pour des services inutilisés.

- **Importance du respect de l'entente de service et de la fréquentation annoncée :**

  - Le parent inscrit son enfant pour les journées dont il a vraiment besoin.

  - L'enfant est absent le moins souvent possible du service de garde pour des raisons autre que maladie !

  - Le parent mentionne au service de garde l'absence prévisible de son enfant le plus tôt possible !

  - Le parent qui n'amène pas son enfant pour une période prolongée et indéterminée se place en situation de se voir retirer la place pour son enfant.

  - Le parent a l'obligation de répondre aux sondages de fréquentation (vacances d'été, vacances de Noël, relâche) de façon honnête.

    - Ces sondages sont importants pour nous permettre de prévoir le personnel en nombre suffisant. Ils nous permettent par le fait même d'octroyer des vacances et des congés dans ces périodes.
    - Dans le cas où le sondage du parent n'est pas conforme à la fréquentation de l'enfant aux périodes ci-haut mentionnées, le parent pourrait ne pas voir son contrat renouvelé.

- **Modalités d'inscription sur la liste d'attente :**

Les parents utilisateurs du service qui désirent inscrire un autre enfant sur la liste d'attente doivent s'inscrire au guichet unique sur Le Portail ou toute modalité exigée par le ministère de la Famille.

Les parents sont tenus de faire part des changements survenus à leurs coordonnées personnelles.

Si le service de garde n'a pas de place pour la date désirée, l'inscription n'est pas retirée de la liste d'attente à moins d'avis contraire de la part des parents.

Deux semaines avant la date d'entrée, le service de garde communique avec les parents déjà utilisateurs qui disposent de 24 heures pour indiquer s'ils prennent la place qui leur est offerte et passer au service de garde pour la signature du contrat de fréquentation.

GESTION INTERNE

- **Mode de paiement :**

  Les frais de garde sont payables selon l'entente de service. Les paiements par chèque ou préautorisés sont fortement suggérés. Pour les paiements par chèque, le parent est invité à remettre une série de chèques postdatés. Les dépôts seront faits régulièrement le mardi de chaque semaine. Pour les retraits préautorisés, un calendrier des versements est remis aux parents qui utilisent ce mode de paiement.

  Les chèques seront faits à l'ordre du : CPE Le Sentier du Bonheur et les parents inscriront le **nom de l'enfant et la semaine pour laquelle le chèque est versé.** Des frais de service seront exigés si un chèque est retourné par l'institution financière.

- **Retards :**

  L'heure inscrite sur le téléphone sert de barème pour calculer les retards. Une amende de 20 $ par 15 minutes de retard sera facturée aux parents qui viennent chercher leur enfant après l'heure de fermeture (18 h), quelle que soit la raison. Un billet de retard sera émis le soir même. Après trois retards dans la même année de référence soit de septembre à août, une pénalité de 25,00 $ sera facturée au parent retardataire. En plus d'une autre pénalité de 25,00 $, au quatrième retard le cas sera discuté au CA.

  L'année de référence est du 1er septembre au 31 août.

- **Reçus d'impôt :**

  Un reçu d'impôt fédéral pour les frais de garde sera remis aux parents au plus tard le 28 février de chaque année.

- **Le calendrier :**

  Aucun crédit n'est accordé pour les jours fériés que le service de garde est fermé. Il s'agit de :

le jour de l'An	la fête du Travail
le Vendredi saint et le lundi de Pâques	la fête de l'Action de grâces
la fête de Dollar	la veille de Noël et le lendemain de Noël
la St-Jean Baptiste	le jour de Noël
la fête du Canada	la veille du jour de l'An et le lendemain du jour de l'an

- **Absence :**

  Dans le cas d'absence pour vacances, maladie ou autres, les frais de garde seront facturés et le parent devra acquitter des frais de garde pour ses absences.

- **Départs :**

  Le parent peut résilier son contrat à tout moment en remettant un avis écrit au CPE. Par conséquent, le parent doit débourser la moins élevée des deux sommes suivantes : soit 50 $, soit une somme représentant au plus 10 % de prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

- **Fermeture temporaire :**

  En cas de fermeture pour cause hors de contrôle du service de garde (tempête, bris de chauffage, feu, etc.) Les parents seront avisés par courriel ou message texte ou une affiche à l'entrée du service de garde. **Les frais de garde seront assumés par les parents.**

  Si la fermeture survient pendant la journée, une entente sera faite avec les parents qui seront aussitôt avisés. Ils pourront reprendre leurs enfants à l'installation même ou dans un lieu d'hébergement d'urgence :

  - Pour l'installation Des Cèdres, à la salle Guindon située au 113 rue du Cap à Sainte-Sophie.
  - Pour l'installation Jouvence, à la salle Lionel-Renaud située au 2181 rue de l'Hôtel de Ville, Sainte-Sophie.
  - Pour l'installation des Pins, au pavillon du parc Léon-Arcand situé au 296 rue des Genévriers, Prévost.
  - Pour l'installation René-Gascon, l'OMH St-Jérôme est désignée, 570 rue René-Gascon, St-Jérôme.
  - Pour l'installation Des Prés, l'école Notre-Dame est désignée, 581 rue Ouimet, St-Jérôme.

- **Procédure d'arrivée et de départ journalier au service de garde :**

  Les personnes qui accompagnent l'enfant doivent le vêtir, le dévêtir et l'aider à ranger ses effets dans le casier approprié.

  Les parents doivent toujours avertir l'éducatrice en poste de l'arrivée de leur enfant et de son départ qu'il se trouve à l'intérieur ou à l'extérieur du service de garde. De plus à l'arrivée et au départ de l'enfant, les parents doivent signaler la présence de ce dernier en remettant eux-mêmes, la clé Amisgest sur le tableau à l'entrée.

  Les parents prendront possession de tous les documents placés à leur intention au casier de leur enfant, de même qu'ils veilleront à ramener à la maison les dessins, bricolages et travaux réalisés par leur enfant au service de garde, de façon à éviter qu'ils s'accumulent.

  À chaque fin de semaine, les parents verront à laisser le casier vide de tout objet ou vêtement, afin de permettre un meilleur entretien du vestiaire.

- **Matériel fourni par les parents :**

  Les articles suivants identifiés au nom de l'enfant sont nécessaires à son confort et à son bien-être durant sa journée au service de garde :

  - une couverture ;
  - un animal en peluche ou un doudou au besoin de taille raisonnable ;
  - des vêtements de rechange dans un sac en tissu, apporté chaque jour et laissé au casier ;
  - des couches pour les enfants de 3 mois à 2 ans ou selon le besoin ;
  - deux biberons pour les poupons ;
  - deux suces pour les poupons ;
  - de la crème à base d'oxyde de zinc au besoin ;
  - des gouttes nasales salines au besoin.
  - crème hydratante, le baume à lèvres, la calamine, le tout identifié au nom de l'enfant.

  Veuillez noter que l'Ibuprofène n'est pas autorisé par le ministère.

POLITIQUE VESTIMENTAIRE

Durant la période estivale, l'enfant devra avoir un maillot de bain, une serviette ainsi qu'une casquette ou un chapeau bien identifié au nom de l'enfant.

Il est de première importance que tous ces articles soient identifiés au nom de l'enfant. Le service de garde n'est pas responsable des objets perdus.

En tout temps, les enfants devront être habillés en fonction de la température extérieure. Ne pas oublier que la température peut changer de façon rapide. De plus, garder en mémoire que le service de garde est situé dans un espace situé au grand vent.

POLITIQUE SANTÉ, GESTION DES MÉDICAMENTS

Le service de garde possède une procédure d'administration des médicaments. Cette procédure respecte les conditions des articles 116, 117, 118,119 et 120 du Règlement sur les services de garde qui prévoit notamment qu'aucun médicament ne peut être administré à un enfant s'il n'a pas été prescrit par un médecin.

1. Administration de médicaments

L'article 1 de la loi sur la pharmacie définit un médicament comme suit : « toute substance ou mélange de substances pouvant être employé à la prévention d'un désordre, d'un état physique anormal ou de leurs symptômes. » Les médicaments suivants peuvent être administrés à un enfant reçu à la garderie sans autorisation médicale.

- solutions nasales salines
- l'acétaminophène
- solutions orales d'hydratation
- l'insectifuge
- lotion calamine
- crème solaire
- crème pour érythème fessier
- crème hydratante
- baume à lèvres

Les parents qui désirent que ceux-ci soient administrés à leur enfant doivent en faire la demande en signant les protocoles prévus à cet effet. À l'exception de l'acétaminophène, de l'insectifuge et de la crème solaire (si l'entente a été signée), le parent doit fournir tout médicament à administrer à son enfant.

Tout autre médicament doit être autorisé par écrit par le parent et par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire. Les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette identifiant le médicament font foi de l'autorisation de ce professionnel.

2. Acétaminophène et insectifuge

L'acétaminophène et l'insectifuge sont fournis par le CPE.

Le premier peut être administré pour atténuer la fièvre si le parent en a, au préalable, donné l'autorisation écrite.

Il ne peut être administré :

- pour soulager la douleur (la présence de douleur nécessite une consultation médicale) ;
- pendant plus de 48 heures consécutives (2 jours) ;
- à des enfants ayant reçu un médicament contenant de l'acétaminophène dans les 4 heures précédentes.

3. Santé

Tout enfant doit être apte à suivre les activités de façon normale. Cela inclut un enfant dont le comportement est tel que l'éducatrice ne peut s'occuper de manière optimale des autres enfants du groupe, car le premier exige toute son attention.

Un enfant qui a fait de la fièvre peut reprendre ses activités après 24 heures sans fièvre, sans usage de médicaments contre la fièvre.

Un enfant qui a fait de la diarrhée et/ou vomissement peut reprendre ses activités après 24 heures sans symptôme.

Un enfant qui présente des symptômes importants de maladie (diarrhée, fièvre, vomissements, toux ou écoulement nasal excessif) ou de maladies contagieuses (impétigo, streptocoque, etc.) ne sera pas admis au service de garde.

Si l'enfant se blesse ou est atteint d'une maladie subite, le service de garde communique avec le 911 et/ou le parent selon la nature de la maladie ou de la blessure. Le service de garde tentera de rejoindre immédiatement les parents ou les personnes désignées par ces derniers.

Voir formulaire d'autorisation en cas d'urgence inclus dans la fiche d'inscription.

Voir document de procédure d'urgence et procédure d'administration médicament.

- **Divers :**

Usage du tabac :

Il est en tout temps interdit de fumer dans tous les locaux du service de garde ainsi que sur le terrain du service de garde.

- **Repas :**

  Nous utilisons les services d'une responsable de l'alimentation. Les enfants reçoivent le dîner ainsi que 2 collations par jour, dont un l'avant-midi et l'autre l'après-midi.

  Nous nous basons sur le Guide Alimentaire Canadien et les politiques québécoises en matière de nutrition pour préparer nos menus selon un cycle de 4 semaines l'hiver et de 4 semaines l'été. Les menus sont affichés sur un tableau à l'entrée de la cuisine et à l'entrée de la pouponnière.

  Un horaire pour le dîner est établi pour chacun des groupes d'âge.

- **Politique sur les allergies :**

  Le CPE s'est doté d'une politique alimentaire. Conformément à celle-ci, il est interdit d'apporter des aliments provenant de l'extérieur du CPE afin d'aider le personnel à gérer les allergies et les intolérances.

  De manière exceptionnelle, pour des raisons médicales et après entente avec la direction, le parent pourrait être autorisé à apporter la nourriture tolérée par son enfant.

  Tout parent dont l'enfant a une allergie ou une intolérance devra fournir une confirmation médicale du médecin traitant ou du spécialiste dans le domaine.

- **Accommodement raisonnable :**

  Notre menu est varié et le plat principal est accompagné de légumes variés. Si pour un motif religieux allégué (*le CPE se réserve le droit de demander une preuve de fréquentation du lieu de culte invoqué), l'enfant ne peut manger de porc ou de bœuf, le CPE pourra proposer une alternative. Aucun autre accommodement ne peut être consenti en cuisine par rapport à un choix personnel.

- **Intervenants :**

  Le service de garde accueille des stagiaires. Ces stagiaires seront toujours accompagnés(e)s d'une éducatrice. Une mention de leur présence sera affichée sur le babillard à l'entrée près du local.

MODALITÉ DE PARTICIPATION DES PARENTS

Voici les différents mécanismes qui seront mis sur pied au service de garde afin de favoriser la participation des parents à la vie du service de garde :

- des rencontres auront lieu avec l'éducatrice de leur enfant (voir le chapitre Contexte des activités, encadrement humain) ;

- des sorties à l'extérieur du service de garde sont organisées et nous demandons aux parents bénévoles de nous accompagner lors de ces sorties. Une lettre d'autorisation ou l'annexe A sera remise aux parents deux semaines au moins avant chacune de ces sorties ;

- des fêtes spéciales seront organisées, à Noël, à la graduation des plus grands et à d'autres occasions et les parents sont les bienvenus pour donner un coup de main et participer aux événements ;

- les parents sont invités à consulter le journal de bord de leur enfant afin de prendre connaissance, du déroulement de la journée, si l'enfant a bien mangé bien dormi et ce qu'il a fait ;

- de plus, un tableau d'affichage pour chaque groupe d'âge sera affiché près du local de chaque groupe, les parents pourront le consulter pour avoir un aperçu des activités offertes à leur enfant ;

- enfin, une assemblée générale a lieu à chaque année. Celle-ci doit avoir lieu avant le 30 septembre. Selon nos règlements généraux, un parent par famille est invité à y assister. Les parents peuvent aussi faire partie du conseil d'administration lorsqu'un siège se libère ou va en élection.

POLITIQUE DE FIN DE CONTRAT

Il peut arriver que certaines situations entraînent la terminaison du contrat avec le parent, entraînant le départ d'un enfant du service de garde. Afin de bien informer les parents, le CPE Le Sentier du bonheur (le CPE) s'est doté d'une politique à ce sujet.

Par l'établissement de règles et de balises, le CPE veut favoriser un traitement adéquat, le plus objectif possible, de toutes les situations pouvant entraîner la terminaison d'un contrat. De même, il tente d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes concernées.

Les principaux motifs pour mettre fin à un contrat sont :

- Le non-paiement des contributions réduites par les parents ;
- Une absence non motivée de l'enfant ;
- Une situation problématique avec un enfant ;
- Une situation problématique avec un parent ;
- Le non-respect de la régie interne par le parent ;
- Le non-respect de la Charte de collaboration ;
- Le fait d'omettre de remplir les sondages de vacances, relâche, etc.

Le CPE s'engage à traiter toute situation en visant la recherche d'un règlement satisfaisant pour les parties dans le respect des droits de chacun. De plus, le CPE reconnaît que la stabilité d'un enfant dans son milieu de garde est d'une grande importance pour le développement de cet enfant et que la terminaison du contrat devrait être utilisée en dernier recours. Dans tous les cas, la direction et le conseil d'administration feront l'analyse de la situation. Le parent sera informé par écrit ou lors d'une rencontre le concernant ou concernant son enfant.

PROCÉDURES

Le non-paiement des contributions par les parents :

Le parent qui a un retard sur le paiement mensuel pour les frais de garde non payées recevra un avis exigeant le paiement du solde dans les 15 jours suivant la réception de cet avis. Au terme de ce délai, le cas sera discuté au conseil d'administration pour le retrait de l'enfant, à moins qu'une entente de paiement strictement suivie ne soit convenue avec la direction.

Des frais administratifs de 35 $ sont chargés au parent dont le paiement est sans fonds.

Une absence non motivée de l'enfant :

Le parent qui ne motive pas l'absence de son enfant pendant la période visée par l'entente de services se place en situation de se voir retirer la place Le CPE peut communiquer avec le parent pour toute absence non motivée afin de connaître la nature de l'absence et la date du retour de l'enfant. Si la situation perdure, le cas sera discuté au conseil d'administration pour le retrait de l'enfant. Il est entendu que pendant cette absence, le parent continue de payer les frais de garde, le cas échéant.

Situation problématique avec un enfant :

Dans le cas de problèmes spécifiques, la directrice générale, la directrice adjointe d'installation et l'éducatrice veilleront à prendre contact avec les parents et s'entendre avec eux sur la démarche à suivre.

Dans le cas de situation problématique concernant l'enfant, un plan d'intervention leur sera présenté pour leur approbation et pour s'entendre sur les modalités de collaboration de leur part. Ils pourront décider ensemble de faire appel à des ressources professionnelles externes, si cela est nécessaire.

Si la situation continue et qu'elle :

- perturbe le bon fonctionnement du CPE ;
- empêche de préserver la santé et la sécurité des enfants et personnel ;
- empêche de préserver des biens de la corporation et que les ressources ne permettent pas de répondre aux besoins de ce cas particulier, la direction générale en informera les parents. Le CA devra être informé de cette situation en précisant les motifs, les orientations, les décisions.

Situation problématique avec un parent :

Dans le cas de problèmes spécifiques, la directrice générale, la directrice d'installation veilleront à prendre contact avec le parent concerné et à lui faire part du problème.

Si la situation continue et qu'elle :

- perturbe le bon fonctionnement du CPE ;
- empêche de préserver la santé et sécurité des enfants du personnel ;
- empêche de préserver des biens de la corporation, le cas sera discuté au CA pour la terminaison du contrat avec le parent.

LE NON-RESPECT DES RÈGLES DE LA CORPORATION (LA RÉGIE INTERNE ET/OU DE LA CHARTE DE COLLABORATION PAR LE PARENT, ETC.)

Le CPE se dote de différents règlements internes dans le but de préserver la santé et la sécurité des enfants. Il doit compter sur la collaboration des parents afin de s'assurer que ses règlements soient respectés par l'ensemble des parents.

Dans le cas de non-respect, le parent sera rencontré par la directrice générale et/ou la directrice d'installation et le parent sera avisé de la nécessité de se conformer aux règlements. Ultimement, le cas sera discuté au CA pour la terminaison du contrat.

Dans tous les cas, un rapport sera fait au sujet des discussions avec le parent et sera mis au dossier de l'enfant.

S'il y a décision du retrait de l'enfant du service de garde, le parent en sera informé deux semaines à l'avance.

Le parent s'engage à payer toutes sommes dues au CPE et le CPE s'engage à rembourser les sommes qu'il pourrait devoir au parent.

Le CPE s'est aussi doté de diverses politiques pour assurer une saine gestion et une définition claire des rôles entre le CA et la direction générale. Parmi celles-ci :

1- **Politique de traitement des plaintes (voir le document approuvé par le CA le 12 avril 2022)**

2- **Politique pour un climat sain et sécuritaire, exempt de toute forme de harcèlement**

3- **La charte de la collaboration des parents**

Voici les principaux objectifs de cette politique :

1) OBJECTIFS

Cette politique a pour objectif d'affirmer l'engagement du CPE Les Bonheurs de Sophie, à maintenir un climat de travail sain et sécuritaire, prévenir et faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel au sein de son organisation. Elle vise également à établir les principes d'intervention qui sont appliqués lorsqu'une plainte pour est déposée ou qu'une situation de harcèlement est signalée à l'employeur ou à son représentant.

2) PORTÉE

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel, les stagiaires, les parents notamment dans les lieux et contextes suivants :

- les lieux de travail ;
- les aires communes ;
- tout autre endroit où les personnes doivent se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : réunions, formations, déplacements, activités sociales organisées par l'employeur) ;
- les communications par tout moyen, technologique ou autre.

3) DÉFINITION

La Loi sur les normes du travail définit le harcèlement psychologique comme suit :

« Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

La définition inclut le harcèlement discriminatoire lié à un des motifs prévus à la Charte des droits et libertés de la personne.

La notion de harcèlement doit être distinguée d'autres situations telles qu'un conflit interpersonnel, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou encore l'exercice normal des droits de gérance (gestion de la présence au travail, organisation du travail, mesure disciplinaire, etc.).

C'est en suivant les directives de la CNESST que le CPE a mis en place une telle politique dans le but de :

- maintenir un climat de travail afin de protéger l'intégrité physique et psychologique de ses employés ainsi que la sauvegarde de leur dignité ;

- contribuer à la sensibilisation, à l'information, à la conscientisation et à la formation du milieu pour prévenir les comportements inadéquats ;

- prévoir le support nécessaire aux personnes victimes de paroles ou de gestes dérogeants à l'esprit de la politique, en établissant des mécanismes d'aide et de recours en cette matière ;

- établir des processus de réflexion.

Cette politique s'adresse :

- aux relations entre administrateurs du CA et les employés dont les gestionnaires ;

- aux relations entre gestionnaires et employés ;

- aux relations entre parents et employés.

LE PROGRAMME D'ACTIVITÉS

Il s'agit des activités prévues pour mettre en application le programme de service de garde éducatif.

Les activités sont variées et nombreuses et visent le développement global de l'enfant.

Les activités laissent à l'enfant une place pour s'exprimer à son niveau. Les activités permettent d'explorer une diversité de matériel et de développer la créativité de l'enfant.

L'éducatrice guide l'enfant au niveau physique, intellectuel, social, affectif et moral. Elle lui donne des outils et des techniques que l'enfant peut expérimenter selon son niveau et à son rythme.

Les enfants sont aussi une source d'inspiration pour les éducatrices. Les enfants sont très créateurs et à partir de matériel de base, ils peuvent innover lors d'une activité et apporter des suggestions. L'éducatrice voit à enrichir le milieu de vie des enfants pour leur permettre d'évoluer.

Les activités de routine :

Les activités de routine occupent une grande place dans le quotidien du service de garde et l'éducatrice doit en faire un autre moyen agréable d'apprentissage pour les enfants.

Les activités de routine (changements de couches, repas, brossage des dents, sieste, toilette, habillage, etc.) avec un peu d'animation peuvent être des moments appréciés des enfants.

Par exemple :

- on peut nommer les parties du corps en changeant la couche ;
- de la musique originale et relaxante peut accompagner le moment de la sieste ;
- des chansons, des comptines rendent intéressants le lavage des mains et les routines de rangement.

Les activités choisies :

Les activités choisies sont variées et adaptées au niveau de développement des enfants. On y trouve par exemple :

- motricité globale (parcours, exercices moteurs, jeux de ballons) ;
- motricité fine (enfilage, assemblage, découpage) ;
- chants, comptines, histoires ;
- activités diverses de langage : apprendre à bien s'exprimer ;
- vocabulaire : apprentissage des mots justes ;
- exploration des 5 sens (ouïe, vue, audition, toucher, odorat) ;
- schéma corporel : apprentissage des différentes parties du corps, apprendre à les connaître par leur nom ;
- relation spatiale : apprendre des notions et les intégrer tels : près, loin, intérieur, extérieur, en haut, en bas ;

- arts plastiques : se familiariser avec les différentes techniques, les expérimenter dans un contexte non directif ;
- sciences : apprentissage du monde qui nous entoure, conscientisation des phénomènes naturels ;
- créativité : apprentissage de la création par différents médiums et techniques, expression orale ;
- développement cognitif par des jeux de mémoire et d'association ;
- musique : audition de différents types de musique, apprentissage de petits instruments, chansons ;
- danse et apprentissage du rythme et de l'expression corporelle.

Une activité spécifique peut toucher plusieurs aspects. Elle vise le développement global de l'enfant.

Des documents sont disponibles au service de garde afin d'aider les éducatrices à planifier leurs activités de façon à amener de la variété et de la fantaisie.

Il y a des moments consacrés aux jeux libres pour que l'enfant puisse agir et choisir. L'éducatrice est présente, mais elle intervient le moins possible afin d'observer les enfants en interactions avec leurs pairs.

Il y a aussi des périodes pour les jeux semi-dirigés, par exemple : des ateliers de casse-tête, de pâte à modeler, de peinture, de bricolage. L'éducatrice offre à l'enfant son support et elle enrichit le milieu de façon à stimuler l'enfant.

Pour les activités dirigées :

L'éducatrice a un objectif précis, par exemple : transmettre des connaissances aux enfants, comme l'usage de nouveaux mots de vocabulaire reliés à un thème. En jouant au marché, on identifiera le nom des fruits, des légumes, des produits qu'on achète pour cuisiner. Elle peut initier un jeu de recherche dans le local pour trouver des objets spécifiques, un parcours de motricité pour apprendre à se déplacer suivant un certain ordre. Il va sans dire que ce type d'activité est adapté à l'âge de l'enfant et que l'éducatrice est toujours à l'écoute des suggestions des enfants pour enrichir le jeu et favoriser la communication et la créativité.

Elle doit être à l'écoute des besoins de l'enfant et l'aider à expérimenter par divers modes d'intervention, par l'encadrement humain, par des activités précises à l'aide de matériel éducatif, par la conscientisation de la durée du temps écoulé par des règles et des consignes et par la notion de l'espace intérieur et extérieur.

HORAIRE TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

Dans le CPE, la journée se déroule selon un horaire type de façon à assurer la variété des activités et le confort des enfants. Il va sans dire que cet horaire est adaptable aussi à certaines circonstances et que l'objectif est d'assurer la qualité de vie des enfants. Vous remarquerez que ces horaires sont aussi adaptés à l'âge des enfants et des groupes.

Il est à noter que la subvention gouvernementale couvre une période de 10 heures par jour. C'est la raison pour laquelle le CA a résolu de faire signer l'Annexe D à tous les parents utilisateurs (Autre alternative, Article 3.1 de l'entente de service). Cette entente pour une période additionnelle de garde qui excède les 10 heures subventionnées entraîne des frais supplémentaires de 5 $ par jour.

L'horaire type des activités quotidiennes pour les enfants de 3-17 mois

Il est important de noter qu'à l'intérieur de cet horaire, dix (10) grands principes sont respectés :

1. Considérer le bébé comme une personne et un partenaire ;
2. Favoriser l'action autonome ;
3. Assurer au bébé des relations affectives ;
4. Investir dans des moments privilégiés ;
5. Respecter chaque étape du développement de l'enfant ;
6. Placer le bébé dans des situations motrices qu'il maîtrise ;
7. Suivre le rythme biologique de chaque bébé ;
8. Parler au bébé ;
9. Aider le bébé à régler ses problèmes lui-même ;
10. Accueillir les parents afin d'établir un bon échange et favoriser la coopération.

HORAIRE TYPE POUPONNIÈRE

HEURE	ACTIVITÉ
7 h 00 à 8 h 00	Accueil des enfants
8 h 00 à 9 h 00	Collation, boire, sieste pour certains
9 h 00 à 11h00	Jeux intérieur et /ou extérieur, promenade, sieste pour certains
11 h 00	Dîner, jeux
12 h 00 à 12 h 30	Boire pour certains, préparation à la sieste, jeux
12 h 30 à 14 h 30	Sieste selon le besoin de l'enfant, jeux calme
14 h 30 à 15 h 30	Réveil progressif, collation, jeux
15 h 30 à 18h00	Jeux intérieur et /ou extérieur, départ progressif des enfants.

L'horaire peut s'adapter pour respecter le rythme des enfants.

Les activités de routine sont faites de façon régulière, et ce pour chaque enfant selon ses besoins.

L'hygiène corporelle :

Il est à noter que l'hygiène corporelle est aussi nécessaire et fondamentale que manger. Enfin, des soins constants et méticuleux diminuent les risques de maladie et de contagion parmi les enfants.

Le lavage des mains et du visage :

Il est donc de première importance de garder la pouponnière propre et de désinfecter les jouets régulièrement et surtout de laver le visage et les mains des tout-petits plusieurs fois pendant la journée.

Le changement de couche :

Étant donné le grand nombre de fois où un bébé doit être changé de couche et le temps consacré à cette opération dans une même journée, il vaut mieux en faire une activité agréable. Il est même souhaitable que les changements de couches deviennent des moments privilégiés au cours desquels s'approfondit la relation adulte-enfant puisqu'ils représentent quelques-uns des rares moments où une éducatrice peut être seule avec un bébé.

Les boires :

Le lait joue un rôle de premier plan dans le développement de l'enfant et dans la formation de ses os et de ses dents. Il constitue la base de l'alimentation du jeune bébé. L'éducatrice est attentive aux besoins de chacun et sait que les quantités de lait nécessaires pour assouvir la faim d'un bébé varient beaucoup d'un bébé à l'autre.

Les repas et les collations :

L'horaire des repas et des collations constitue un aspect important à considérer lors de la planification de la journée. Nous établissons le moment des repas en fonction de besoins physiologiques des bébés. Nous offrons souvent de l'eau pendant la journée.

Le sommeil :

Il est d'une extrême importance de combler les besoins de sommeil des enfants. Le sommeil contribue à la croissance et au développement des fonctions mentales de l'enfant et permet à l'organisme de refaire des forces. Les périodes de repos sont nécessaires aux tout-petits et ressemblent à ses besoins alimentaires, elles sont fréquentes et de courtes durées. La pouponnière est aménagée de façon à répondre aux besoins spécifiques de sommeil de chaque enfant.

L'HORAIRE-TYPE DES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES POUR LES PLUS DE 18 MOIS

HEURE	ACTIVITÉ
7h00 à 9 h 00	Accueil des enfants. Jeux libres
9 h 00	Collation
9 h 30 à 11 h 00	Jeux intérieur et /ou extérieur, promenade, sieste pour certains
11 h 15	Dîner
12 h 00	Histoire et préparation à la période de sieste
12h30 à 14h30	Relaxation et/ ou sieste
14 h 30 à 15 h 00	Éveil des enfants et préparation à la collation.
OU	
13 h 00 à 15 h 00	Relaxation et / ou sieste
15 h 15	Collation
15 h 30 à 18h00	Jeux intérieur et /ou extérieur Départ progressif des enfants.

Le moment de sommeil ou de repos :

Il est d'une extrême importance de combler les besoins de sommeil des enfants. Le sommeil contribue à la croissance et au développement des fonctions mentales de l'enfant et permet à l'organisme de refaire des forces.

Si le sommeil ne vient pas, les périodes de repos sont cependant nécessaires aux tout-petits et ressemblent à ses besoins alimentaires. Elles sont fréquentes et de courtes durées.

Le ratio :

Nous respectons les normes exigées par le Ministère concernant le ratio éducatrice/**enfants en tout temps**.

Le nombre d'enfants par membre du personnel de garde dans le service de garde ne doit pas dépasser :

1. Cinq (5) enfants présents et âgés de moins de 18 mois.
2. Six (6) ou huit (8) enfants présents et âgés de 18 mois à 2 ans.
3. Huit (8) enfants présents âgés de 2 et 3 ans.
4. Dix (10) enfants de 4 ans et plus et ne fréquentant pas une classe de maternelle ou de niveau de l'enseignement primaire.

LE CONTEXTE DES ACTIVITÉS

- **L'encadrement humain**

- **La directrice générale du CPE :**

  La directrice générale (DG) est une personne qui assure la coordination de l'organisme. Elle s'occupe de la gestion administrative, des relations avec les parents, avec les autorités municipales, avec le ministère*, avec les institutions d'enseignement et tous les autres organismes gouvernementaux ou associations. Elle est le lien avec le conseil d'administration de la corporation. Elle a un rôle très important au niveau de l'équipe de travail en mettant en valeur le potentiel de chacun par la stimulation, la coordination, l'organisation matérielle et le soutien pédagogique. Cette personne possède une formation professionnelle en pédagogie et une qualification en administration publique. Elle est la représentante du CPE auprès de toutes les instances. Cette personne doit s'assurer de la qualité des services de garde offerts aux enfants, de leur sécurité, de leur développement en donnant un support-aux éducatrices et aux parents.

- **La directrice adjointe :**

  La directrice d'installation (DA) est la personne qui contribue à la gestion de la qualité des services éducatifs de l'installation dont elle a la responsabilité. Elle a également la charge d'une équipe de travail (TES ou cuisinière).

  Elle soutient la réalisation et l'amélioration de la qualité du comportement du personnel éducateur. Elle participe à la définition et l'amélioration de la qualité des services. Elle assure le maintien et la continuité des services offerts aux enfants et aux parents en offrant son support pédagogique aux éducatrices et aux parents. Elle possède aussi une formation professionnelle en pédagogie et une expérience en service de garde.

- **Les éducatrices spécialisées (TES) :**

  Chaque installation peut compter sur une TES qui est en soutien aux éducatrices et aux enfants à besoins particuliers. Son expertise permet de cerner plus rapidement les besoins des enfants et de contribuer de façon importante à la réflexion et à la rédaction du plan d'intégration.

- **Les éducatrices à la petite enfance (TEE) :**

  Dans un service de garde en installation au moins deux (2) membres du personnel de garde sur trois (3) doivent posséder l'une des qualifications suivantes : avoir obtenu un diplôme d'études collégiales en technique d'éducation en service de garde, ou avoir réussi tous les cours de spécialisation du diplôme d'études collégiales en technique d'éducation en service de garde, ou avoir obtenu une attestation d'études collégiales en technique d'éducation en service de garde et cette attestation doit être complétée par trois années d'expérience à temps complet ou l'équivalent, dans des fonctions de mise en application d'un programme d'activités auprès des enfants d'âge préscolaire dans un service de garde, un établissement de santé, des services sociaux ou d'éducation.

Toutes les éducatrices doivent avoir suivi avec succès un cours de premiers soins reconnu par le ministère et un cours de RCR.

Les éducatrices travaillent à temps complet sur un horaire de quatre (4) ou cinq (5) jours. En tout temps, deux (2) membres sur trois sont qualifiés.

Les éducatrices ont un rôle très important à jouer dans le développement global de l'enfant. Elles élaborent des grilles d'activités tout au long de l'année avec des thèmes précis en tenant compte de tous les aspects du développement de l'enfant.

Elles participent à deux (2) rencontres de parents, une rencontre de groupe en octobre pour informer les parents des enfants de leur groupe sur le programme et leur remettre les observations de la première étape, de même que pour se fixer des objectifs communs et des moyens pour les atteindre en cours d'année.

Une deuxième rencontre a lieu à la troisième étape, en juin et l'éducatrice et les parents peuvent parcourir la grille d'observation de l'enfant et dresser le bilan de l'année.

À tout moment, les parents désireux de rencontrer l'éducatrice de leur enfant pourront lui en faire la demande et obtenir un rendez-vous à un moment favorable au deux (2) parties.

Les parents connaîtront chaque jour les activités qui se sont déroulées dans le groupe de leur enfant en consultant le tableau d'affichage à la porte du local de leur enfant.

Un journal de bord est rempli quotidiennement par l'éducatrice de l'enfant de façon à informer les parents du déroulement de la journée, les faits principaux y sont consignés : humeur, alimentation, période de sieste.

- **Les responsables de l'alimentation (RA) :**

Elles préparent les menus établis sur une rotation de quatre (4) semaines l'hiver et de quatre (4) semaines l'été. Ces menus sont équilibrés et correspondent aux besoins des enfants et sont en conformité avec le Guide Alimentaire canadien.

Les cuisinières peuvent s'inspirer de différentes recettes équilibrées provenant de différentes cultures et faire connaître aux enfants des expériences culinaires. Elles intéressent les enfants par la présentation des aliments (noms originaux, variété, surprises alimentaires). Les menus sont toujours affichés sur un tableau près de la cuisine et de la pouponnière.

Elles devront être habilitées à agir comme personne-ressource auprès des éducatrices pour les aider dans les activités de sensibilisation à la bonne alimentation ou dans des expériences culinaires.

Elles sont habilitées à agir comme personnes-ressources auprès des parents qui peuvent éprouver des inquiétudes ou des difficultés avec leurs enfants face à leurs relations avec l'alimentation.

- **L'entretien ménager :**

  L'entretien ménager est très important afin d'assurer une hygiène adéquate dans le service de garde et permettre de réduire les risques d'infections, la propagation des maladies et des virus. Ce service est donné par contrat à une firme spécialisée.

- **Les ressources humaines disponibles :**

  Le service de garde fait aussi affaire avec :

  Des parents bénévoles participant aux réunions du conseil d'administration, aux sorties éducatives organisées pour les enfants.

  Des organismes communautaires tels le CLSC ou tout autre professionnel dans le domaine de la santé (diététiste, infirmière, hygiéniste dentaire, travailleur social, psychologue out tout autre professionnel requis).

  Des ressources municipales (bibliothèque, services policiers, pompiers, urbanisme).

  Autres ressources environnantes telles que les grands-parents des enfants utilisateurs du service de garde.

  Association ou regroupement œuvrant dans le domaine de la petite enfance.

  Autres organismes pouvant apporter une aide.

- **Le support matériel :**

  Le service de garde est conçu de façon à ce que les enfants soient regroupés selon leur âge dans des locaux distincts.

  Les enfants vont jouer à l'extérieur tous les jours. Une cour clôturée a été prévue pour assurer la sécurité. Cette cour est aménagée pour offrir des stimulations et des défis intéressants pour les enfants. Des parcs attenants à cette cour offrent aussi d'autres types d'activités**.**

  Le matériel pédagogique utilisé dans le service de garde est varié et adéquat. Il est à la porte des enfants selon les groupes d'âge et avec le support de l'éducatrice.

  Les toilettes sont accessibles à tous les enfants.

  Chaque local est aménagé de façon à permettre à l'enfant d'utiliser les différents coins de jeux selon l'âge des enfants. Les coins sont réaménagés périodiquement de façon à stimuler les enfants et à varier les types de jeux.

CONCLUSION

Tout ce qui précède est un aperçu du fonctionnement et des objectifs du CPE Le Sentier du Bonheur. Ce document constitue une base pour les intervenants et un aperçu de nos services pour l'information des parents.

Il s'agit d'un outil de référence qui vise le bien-être, qualité de vie et l'épanouissement des enfants qui y séjournent ainsi que des adultes y travaillant. Il est un lien avec les parents pour leur permettre de connaître le fonctionnement et les règles.

Nous sommes heureuses de vous accueillir dans l'une de nos installations.

L'Équipe du CPE Le Sentier du Bonheur

ANNEXE 1

CHARTE DE LA COLLABORATION DES PARENTS

Afin de promouvoir une relation de collaboration parents-CPE, plutôt qu'une relation de client à donneur de service, nous tenons à vous décrire nos attentes en cette matière.

Toutes nos communications doivent se faire dans le respect et la courtoisie.

1. Importance de la communication

Nous conseillons fortement aux parents de lire les cahiers de communication de leurs enfants, de façon quotidienne. Ce cahier est le fruit des observations de l'éducatrice au sujet de votre enfant. C'est également là que des demandes et rappels sont faits pour bien répondre aux besoins de l'enfant (manque de couches, manque de mitaines, etc.).

Le parent est évidemment invité à donner suite au message de l'éducatrice.

Plus encore, si un événement heureux ou triste est vécu par l'enfant, il est important de nous le nommer. Cela permet de comprendre le comportement du tout-petit, d'intervenir adéquatement et de créer la nécessaire collaboration avec vous. De la même manière, nous vous invitons à nous partager les questions, inquiétudes au sujet de votre enfant.

2. Arrivée et présence

a) Votre contrat vous donne droit à de la garde pour 50 heures par semaine (5 jours x 10 heures maximum). Pendant ce temps où vous nous confiez votre enfant, les groupes font des activités, des transitions, ils s'organisent.

b) Il est important de respecter notre horaire et d'amener votre enfant avant 9h30, car c'est l'heure du début des activités. C'est aussi l'heure où la responsable de l'alimentation fait le compte des repas à préparer.

c) Si vous devez arriver plus tôt ou plus tard que ce qui est indiqué sur votre contrat de service, laissez-nous le savoir via l'application Amisgest.

d) À plus forte raison, veuillez nous indiquer le motif de son absence (maladie, vacances).

e) Les sondages faits pour les vacances nous permettent de prévoir les effectifs afin d'assurer le service requis. Si vous indiquez une vacance, une absence, nous réduisons nos effectifs en conséquence. Si au contraire, vous indiquez qu'il sera présent et que vous vous absentez, des repas sont gaspillés. Nous refusons aussi des vacances et des congés à nos éducatrices.

Votre réponse au sondage est très importante !

3. Participation active et implication du parent

a) Le travail sur la propreté se fait de manière concertée entre les parents et l'éducatrice. Entre autres, l'enfant doit être prêt et démontrer de l'intérêt pour aller à la toilette. L'apprentissage de la propreté doit se faire de façon constante et en continuité entre la maison et le service de garde.

b) Au sujet des couches, il faut minimalement trois (3) par jour. Cela fait minimalement quinze par semaine. Ça pourrait aussi être 4 ou 5 certains jours… Prévoyez donc vingt (25) couches par semaine pour chaque enfant. Les couches doivent être à la taille de l'enfant, ni trop petites, ni trop grandes.

c) Les vêtements de rechange sont essentiels. Le parent est responsable d'en fournir au quotidien. Il doit s'assurer que les vêtements sont adaptés à la saison et à la taille de l'enfant.

d) Les puces d'entrée électroniques doivent être prises et déposées par le parent. On ne doit pas les retrouver dans les mains des enfants, ni dans leur bouche. Cela minimise le partage de microbes et protège nos équipements électroniques.

e) Lorsque vous déposez ou venez chercher votre enfant, nous vous demandons de demeurer avec lui et de l'accompagner en marchant, car la course est interdite dans le CPE.

   Toute la journée vos enfants sont sous notre surveillance active et continue. Nous vous demandons d'assurer la continuité de la surveillance lors de l'entrée et du départ.

f) La fiche d'assiduité doit être signée à chaque mois. Une affiche est placée dans la porte à cet effet.

g) Les rencontres parents-éducatrices sont là pour assurer une bonne compréhension du fonctionnement du groupe de votre enfant. Celle-ci a lieu en septembre et il peut arriver que l'éducatrice en sollicite davantage.

4. Maladie et vie de groupe

Des poux, de la gastro, on ne tient pas à partager cela avec vous ! Lorsqu'on vous appelle parce que votre enfant est malade, il est essentiel de venir le chercher rapidement, avant qu'il ne contamine le groupe.

Par exemple, un parent amène son enfant avec des poux en disant qu'il le traitera dans la soirée. Cette seule journée peut suffire à contaminer plusieurs enfants ainsi que des membres du personnel. Cela peut prendre plus d'un mois pour qu'on se débarrasse des bébittes.

La collaboration entre le CPE et les parents est une condition essentielle pour le bien-être et le développement de tous les enfants.

Merci pour votre précieuse collaboration !

La direction et l'équipe du CPE

ANNEXE 2

POLITIQUES SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

PRÉSENTATION

Le Centre de la petite enfance (CPE) Le Sentier du Bonheur recueille et traite toutes plaintes provenant de toute personne concernant le CPE, un membre du personnel ou toute personne agissant pour le centre ;

BUT DE LA PROCÉDURE

La présente procédure a pour but d'aider les parents utilisateurs ainsi que les employés du centre de la petite enfance à mieux comprendre leurs responsabilités face à la qualité des services offerts et d'encourager leur collaboration.

Cette procédure détermine les règles et les balises qui permettent au centre de favoriser un traitement adéquat et le plus objectif possible, de toutes les plaintes formulées. Elle vise à assurer ou à faire assurer l'application des normes de qualité et d'y apporter des correctifs à court, moyen et long terme. Dans le même sens, le CPE tentera d'uniformiser ses interventions dans le respect et l'intégrité des personnes.

Cette procédure est remise aux parents lors de l'inscription de l'enfant ainsi qu'au personnel lors de leur embauche.

CHAMPS D'APPLICATIONS

LE CPE Le Sentier du Bonheur s'engage à réaliser son mandat d'offrir des services de garde en conformité avec la Loi et les règlements sur les services de garde éducatifs en visant l'amélioration continue de la qualité des services à la clientèle.

FONDEMENTS

La Loi et les règlements sur les services de garde éducatifs ont pour objet de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par le CPE en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement et le bien-être des enfants qui reçoivent ces services.

La responsabilité du centre est confiée aux parents utilisateurs du service de garde éducatifs de telle manière que ce sont eux qui siègent au sein du conseil d'administration.

PERSONNES ADMISSIBLES

Toutes personnes physiques en relation avec le centre ; il peut s'agir d'un parent utilisateur, d'un membre du personnel, d'un citoyen ou de son représentant ainsi que les sous-traitants.

DÉFINITION D'UNE PLAINTE

Une plainte est une insatisfaction à l'égard du centre, d'une personne, d'une entité y gravitant, exprimée verbalement ou par écrit à la direction, par une personne ou son représentant et dont l'objet porte à croire qu'il y a manquement à la Loi ou les règlements sur les services de garde éducatifs, à une norme administrative en vigueur ou si elle constate un fait ou une situation qui menace la santé, la sécurité et le bien-être des enfants qui y sont reçus.

La plainte met généralement en cause la qualité des services offerts en rapport avec l'un ou l'autre des aspects suivants :

- accessibilité et continuité des services,
- fonctionnement administratif,
- personnel du service de garde,
- santé et sécurité des enfants.

Toute personne qui a des raisons de croire qu'un membre du personnel du CPE manque à une obligation ou à un devoir imposé par la Loi et les règlements ou bien qu'elle n'agisse pas équitablement peut porter plainte à la direction.

Toute personne peut également porter plainte au Ministère de la Famille (MFA) lorsqu'elle est insatisfaite de la façon dont le service de garde a traité la plainte ou si elle croit qu'il y a eu manquement du CPE à la Loi et/ou sur les règlements sur les services de garde éducatifs.

VALEURS

Les valeurs qui guident l'examen des plaintes sont :

- Collaboration (souplesse, partage, respect) ;
- Solidarité (transparence, loyauté, confidentialité) ;
- Serviabilité (courtoisie, écoute, respect) ;
- Imputabilité.

PRINCIPES DIRECTEURS

Le CPE fait connaitre à son personnel et aux parents cette procédure.

- Toute plainte doit être traitée dans le respect des valeurs du centre ainsi que des droits du plaignant et de la personne concernée ;
- Une plainte est considérée comme une occasion d'améliorer la qualité des services de garde éducatifs ;
- L'application de la procédure du traitement des plaintes est une responsabilité partagée entre le gestionnaire, le conseil d'administration et l'ensemble du personnel du CPE ;
- La personne responsable de la gestion est tenue de prêter assistance à une personne qui veut formuler ou porter plainte ;
- Lorsqu'une personne porte plainte, elle est informée des moyens qui seront pris pour traiter celle-ci,
- de l'évolution du dossier et des conclusions de l'examen de la plainte.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET PROCÉDURES

La présente procédure a comme objectif de préciser les paramètres et les étapes à suivre pour la mise en application de la politique relative à l'examen des plaintes touchant le centre et les services éducatifs et vise à assurer l'application des normes de qualité et des correctifs appropriés, et ce, de façon permanente et durable.

Les responsabilités en matière de traitement des plaintes s'inscrivent dans le contexte de l'administration générale et du mandat du CPE. Elles sont partagées entre le conseil d'administration, son personnel et la direction.

Pour bien exercer son rôle, le CPE doit se munir d'une régie interne, d'un code d'éthique et d'une procédure de traitement des plaintes.

1. CHAMPS D'APPLICATIONS

Chacun des membres du personnel a, dans le cadre de ses attributions, la responsabilité primordiale de répondre aux besoins de la clientèle et de faire disparaître les motifs d'insatisfaction dans la mesure du possible, dès qu'ils sont portés à son attention.

Le mandat de la direction est de recueillir et de traiter toute plainte jusqu'à fermeture du dossier provenant de toute personne concernant l'installation, un membre du personnel du centre ou toute personne agissant pour le titulaire du permis du centre. Elle s'assure d'une disponibilité pour le traitement. Lorsque la direction s'absente pour plus de 24 heures consécutives, la personne désignée pour recevoir et traiter les plaintes est l'adjointe à la direction.

Si toutefois la plainte est dirigée envers les gestionnaires, le président du conseil d'administration a le mandat de recueillir la plainte.

2. RÉCEPTIONS DES PLAINTES

Pour toute plainte reçue, la direction générale ouvre un dossier en utilisant le formulaire d'enregistrement et de suivi d'une plainte pour recueillir les renseignements pertinents. Lorsque la plainte est écrite, la direction générale expédie au plaignant un accusé de réception, si ce dernier a fourni ses coordonnées.

Si la direction générale est absente pour moins de 24 heures, la directrice adjointe qui la remplace reçoit la plainte et offre au plaignant de prendre en note ses coordonnées pour que la directrice générale puisse communiquer avec elle à un autre moment de la journée.

Si la direction générale est absente pour plus de 24 heures, la directrice adjointe qui la remplace offre au plaignant de prendre en note ses coordonnées pour que le président du conseil d'administration puisse communiquer avec elle à un autre moment de la journée.

3. EXAMEN ET TRAITEMENT DE LA PLAINTE

L'examen d'une plainte vise, dans la mesure du possible, à favoriser l'entente entre le plaignant et le service concernée, afin de mieux répondre aux besoins des enfants et d'augmenter la satisfaction des parents à l'égard de la qualité du service de garde éducatif.

À la réception de la plainte, la direction générale doit d'abord en déterminer la nature afin d'identifier la procédure à suivre pour le traitement.

1. Pour une plainte concernant un abus, un mauvais traitement, une agression ou un évènement de même nature subit par un enfant concernant un membre du personnel. La direction générale procède au retrait immédiat de l'employé et en avise sans délai le conseil d'administration.

2. Si la plainte porte sur une situation ou un fait concernant le CPE, un membre du personnel ou si elle fait l'objet d'un recours devant les tribunaux elle doit être enregistrée et transmise immédiatement à la direction ou à sa représentante afin qu'elle en détermine le traitement approprié. La direction générale remet sans délai le dossier au conseil d'administration pour qu'il statue sur le bien-fondé de la plainte et le suivi à lui consacrer. Dans tous les cas, elle note ses constatations et ses conclusions au dossier à l'aide du formulaire d'enregistrement et de suivi du traitement des plaintes.

4. DIVULGATION DE L'IDENTITÉ DU PLAIGNANT

S'il s'avère nécessaire de divulguer l'identité de la personne qui a porté plainte au cours de la procédure d'examen de celle-ci, il faut en informer cette personne le plus tôt possible et lui faire signer un formulaire de consentement prévu à cette fin. Dans certains cas, un refus de sa part peut rendre impossible l'examen de la plainte ou la poursuite de cet examen.

5. RAPPORT DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Le conseil d'administration est informé périodiquement des plaintes reçues, de leur nature et de leur traitement par la directrice générale.

6. SUIVI DE CONTRÔLE

Lorsque la plainte s'est avérée fondée, la direction générale s'assure que la situation qui a entraîné la plainte soit corrigée. À cette fin, celle-ci s'assure d'effectuer un premier suivi dans un délai raisonnable. Si la situation n'est pas corrigée ou si elle se reproduit, un rapport écrit de ses constatations sera soumis au conseil d'administration qui décidera du suivi.

Si une plainte est abandonnée en cours de traitement, la direction générale enregistrera celle-ci à des fins statistiques et d'analyse. Le dossier de plainte sera alors fermé.

7. RÉVISION DE LA PROCÉDURE

La présente procédure doit faire l'objet d'une révision au besoin. Cette révision doit tenir compte des recommandations formulées dans ces rapports et viser à améliorer la qualité du traitement des plaintes.

CONSERVATION DES DOSSIERS

Tous les dossiers de plaintes constitués ainsi que les documents démontrant le suivi apporté à ceux-ci sont confidentiels et conservés sous clef au CPE Le Sentier du Bonheur, au siège social situé au 2115 Terrasse Jouvence, à Sainte-Sophie. Seule la direction générale ou la personne habilitée à agir en son absence et le conseil d'administration ont accès à ces documents, lorsque nécessaire pour l'application des mandats qui leur sont confiés par la Loi.

FORMULAIRE DE PLAINTE

DOCUMENT CONFIDENTIEL

IDENTIFICATION DU PLAIGNANT		
Nom :		**Prénom :**
Adresse :		
Code postal :	**Courriel :**	
Téléphone (bur.) :		**Téléphone (rés.) :**
LIEN AVEC LE SERVICE DE GARDE :		
❒ Parent	❒ Employé	❒ Autres :_____

IDENTIFICATION DU SERVICE DE GARDE :
Nom du service de garde : CPE Le Sentier du Bonheur
Adresses : □ 370 rue Des Cèdres, Sainte-Sophie □ 570 rue des Prés, Saint-Jérôme
□2115 Terrasse Jouvence, Sainte-Sophie □ 550 rue René-Gascon, Saint-Jérôme
□ 225 rue des Pins, Prévost
Téléphone : 450-432-8065

IDENTIFICATION DE LA PLAINTE :					
Nature de la plainte :					
❒ Administrative	❒ Légale	❒ De service	❒ Règlementaire	❒ Abus	❒ Autres
DÉTAIL :					
SIGNATURE			DATE		

Adressez votre plainte à la directrice générale :

dg@cpesentierdubonheur.ca ou à la présidente du conseil d'administration à :

ca@cpesentierdubonheur.ca